

Investigaciones internas de las organizaciones

Directrices

Esta norma experimental ha sido elaborada por el comité técnico CTN-UNE 165 *Ética, gobernanza y responsabilidad social de las organizaciones*, cuya secretaría desempeña UNE.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-ISO/TS 37008 EX

UNE-ISO/TS 37008 EX

Investigaciones internas de las organizaciones
Orientación

Internal investigations of organizations. Guidance.

Enquêtes internes des organisations. Recommandations.

Esta norma experimental es idéntica a la Especificación Técnica ISO/TS 37008:2023.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-ISO/TS 37008 EX

Las observaciones a este documento han de dirigirse a:

Asociación Española de Normalización

Génova, 6
28004 MADRID-España
Tel.: 915 294 900
info@une.org
www.une.org

© UNE 2024

Prohibida la reproducción sin el consentimiento de UNE.

Todos los derechos de propiedad intelectual de la presente norma son titularidad de UNE.

Índice

Prólogo	5
Prólogo de la versión en español.....	6
0 Introducción.....	7
1 Objeto y campo de aplicación.....	9
2 Normas para consulta	9
3 Términos y definiciones.....	9
4 Principios	11
4.1 Independencia	11
4.2 Confidencialidad	11
4.3 Competencia y profesionalidad.....	11
4.4 Objetividad e imparcialidad	11
4.5 Legalidad y licitud	11
5 Apoyo a las investigaciones internas	12
5.1 Recursos.....	12
5.2 Liderazgo y compromiso.....	12
6 Establecimiento de una política o procedimiento de investigación	12
7 Medidas de seguridad y protección	13
7.1 Conservación y seguridad de las evidencias.....	13
7.2 Protección y apoyo al personal involucrado en las investigaciones.....	13
7.3 Evitación de represalias.....	14
7.4 Protección	14
8 Proceso de investigación	14
8.1 Equipo de investigación	14
8.1.1 Nombramiento del equipo de investigación.....	14
8.1.2 Línea jerárquica para reportar investigaciones	14
8.2 Evaluación preliminar	15
8.3 Determinación del alcance de la investigación	15
8.3.1 Alcance	15
8.3.2 Cambios en el alcance	15
8.3.3 Elementos de determinación	15
8.4 Planificación de la investigación.....	16
8.5 Mantenimiento de la confidencialidad	16
8.6 Cautela en materia de responsabilidad para disuadir de la divulgación.....	17
8.6.1 Advertencia por escrito.....	17
8.6.2 Advertencia verbal.....	17
8.7 Sin interferencias	17
8.8 Evidencias	17
8.8.1 Recopilación y revisión de documentos.....	17
8.8.2 Recopilación, conservación, análisis y revisión de datos electrónicos.....	18
8.9 Entrevistas	18
8.9.1 Preparativos.....	18
8.9.2 Realización de una entrevista.....	19
8.9.3 Registro de una entrevista	19
8.10 Proceso de finalización.....	19

8.11	Informe de investigación	20
9	Posibles medidas de remediación o mejoras	20
9.1	Propuesta de medidas de remediación y mejoras	20
9.2	Medidas de remediación provisionales	20
9.3	Un plan final de medidas de remediación posteriores a la investigación	21
9.4	Proporcionalidad de la remediación y de las medidas de mejora	21
9.5	Hacer seguimiento y hacer cumplir las medidas de remediación	21
10	Interacción con las partes interesadas.....	21
10.1	Generalidades.....	21
10.2	Planificación.....	21
10.3	Medidas para el proceso de comunicación	22
10.4	Canales de comunicación eficaces.....	22
10.5	Comunicación con el gobierno y las autoridades reglamentarias.....	22
10.6	Autodenuncia ante las autoridades	22
11	Medidas disciplinarias.....	23
Anexo A (Informativo) Orientaciones para la utilización de este documento		24
Bibliografía		39

Prólogo

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de elaboración de las Normas Internacionales se lleva a cabo normalmente a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, gubernamentales y no gubernamentales, vinculadas con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todos los temas de normalización electrotécnica.

En la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC se describen los procedimientos utilizados para desarrollar este documento y aquellos previstos para su mantenimiento posterior. En particular debería tomarse nota de los diferentes criterios de aprobación necesarios para los distintos tipos de documentos ISO. Este documento ha sido redactado de acuerdo con las reglas editoriales de la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC (véase www.iso.org/directives).

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de alguno o todos los derechos de patente. Los detalles sobre cualquier derecho de patente identificado durante el desarrollo de este documento se indicarán en la Introducción y/o en la lista ISO de declaraciones de patente recibidas (véase www.iso.org/patents).

Cualquier nombre comercial utilizado en este documento es información que se proporciona para comodidad del usuario y no constituye una recomendación.

Para una explicación de la naturaleza voluntaria de las normas, el significado de los términos específicos de ISO y las expresiones relacionadas con la evaluación de la conformidad, así como la información acerca de la adhesión de ISO a los principios de la Organización Mundial del Comercio (OMC) respecto a los Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC), véase www.iso.org/iso/foreword.html.

Este documento ha sido elaborado por el Comité Técnico ISO/TC 309, *Gobernanza de las organizaciones*.

Cualquier comentario o pregunta sobre este documento deberían dirigirse al organismo nacional de normalización del usuario. En www.iso.org/members.html se puede encontrar un listado completo de estos organismos.

Prólogo de la versión en español

Este documento ha sido traducido por el Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Force (STTF) del Comité Técnico ISO/TC 309, *Gobernanza de las organizaciones*, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y otras partes interesadas, para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la gobernanza de las organizaciones.

Este documento ha sido validado por el ISO/TMBG/Spanish Translation Management Group (STMG) conformado por los siguientes países: Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, República Dominicana, México, Panamá, Paraguay, Perú y Uruguay.

0 Introducción

La investigación interna es parte integrante de la gestión organizacional. La investigación interna es un proceso profesional de determinación de hechos, iniciado por o para una organización, con el fin de establecer los hechos en relación con una supuesta o presunta irregularidad, mala conducta o incumplimiento (como soborno, actividades fraudulentas, acoso, violencia o discriminación). Las investigaciones internas permiten a una organización:

- tomar decisiones informadas si se han infringido leyes, reglamentaciones, códigos del sector, políticas internas, procedimientos, procesos, la política de *compliance* corporativa y/o los valores y la ética de la organización;
- comprender las causas que provocaron los incumplimientos mencionados;
- determinar si una acusación o preocupación está fundamentada o no;
- evaluar las pérdidas financieras de una organización;
- mitigar la responsabilidad de la organización y/o de sus directivos;
- establecer e implementar las medidas paliativas necesarias para evitar que se produzcan conductas similares;
- reforzar la cultura de *compliance* y ética de la organización;
- realizar informes externos a las autoridades pertinentes (fuerzas y cuerpos de seguridad, órganos judiciales, autoridades reglamentarias u otros órganos prescritos por la ley o reglamentaciones) o a las partes interesadas pertinentes cuando sea necesario;
- tomar decisiones sobre sanciones a directivos y/o empleados e inhabilitación para trabajar con terceros involucrados en conductas poco éticas.

Las acciones civiles, los informes de los denunciantes y las investigaciones externas de las autoridades reglamentarias también pueden ser motivos de investigación interna, de modo que las organizaciones afectadas puedan averiguar qué desencadenó las acciones, los informes y las investigaciones externas y, seguidamente, tomar las medidas oportunas.

La investigación interna forma parte de un sistema de gestión del *compliance*. Este documento puede utilizarse como ayuda para la aplicación de otras normas como ISO 37301, ISO 37001 e ISO 37002. También puede ser una herramienta útil para que una organización identifique los riesgos. Con los riesgos claramente identificados, una organización puede analizar las causas fundamentales del incumplimiento y diseñar medidas para controlar los riesgos.

No tener la capacidad de realizar investigaciones internas y/o no realizarlas puede tener efectos adversos en una organización, como comprometer la eficacia del sistema de gestión del *compliance*, no proteger su reputación y no detectar ni contrarrestar las irregularidades.

Este documento ofrece orientación para que las organizaciones lleven a cabo investigaciones internas basadas en los siguientes principios: independencia, confidencialidad, competencia y profesionalidad, objetividad e imparcialidad, legalidad y licitud.

La figura 1 es un resumen conceptual del proceso de investigación que muestra el panorama completo de la investigación interna y las posibles acciones posteriores a la investigación.

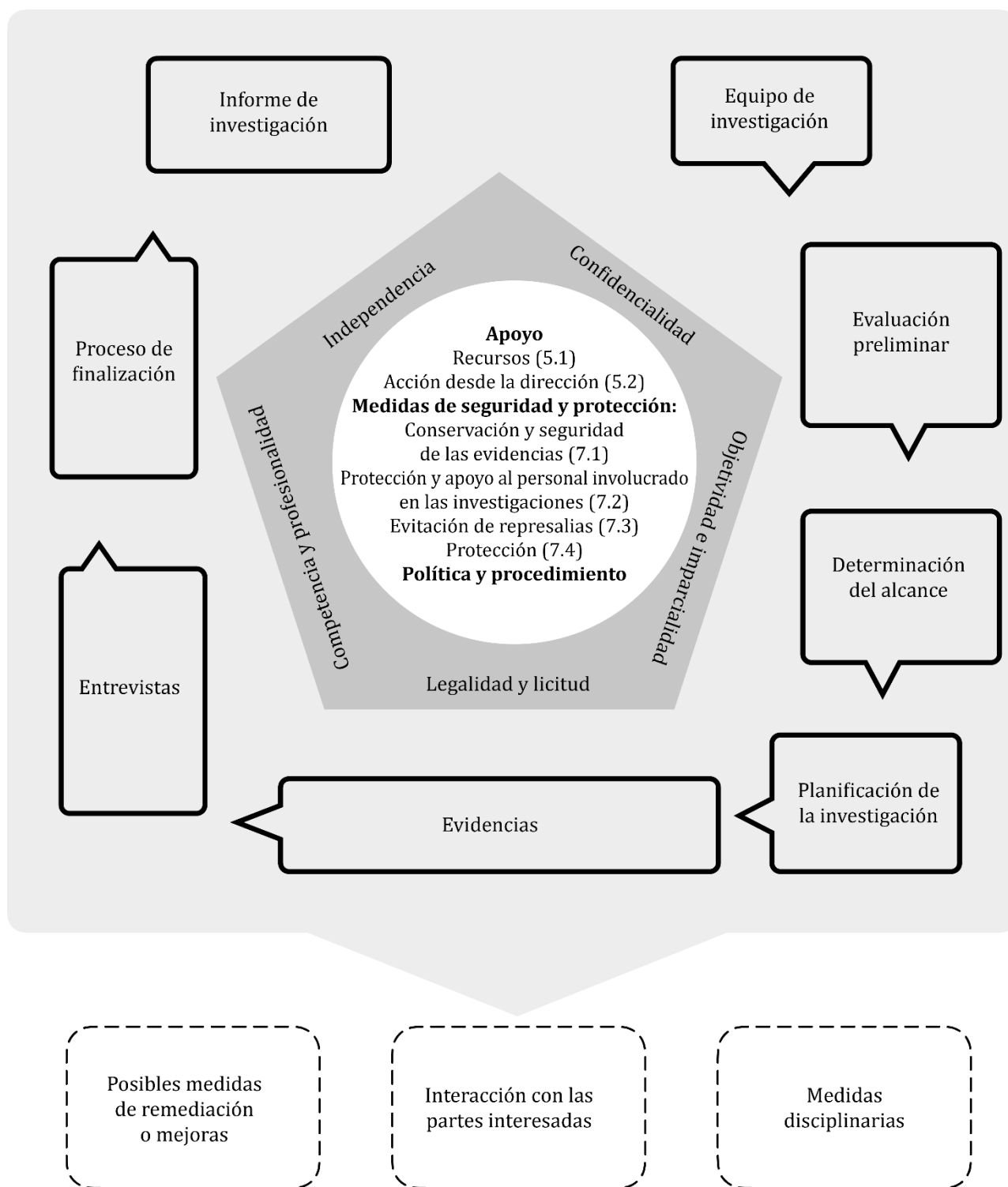


Figura 1 – Descripción general del proceso de investigación

1 Objeto y campo de aplicación

Este documento proporciona orientación sobre investigaciones internas en las organizaciones, que incluyen:

- los principios;
- apoyo a las investigaciones;
- establecimiento de la política, los procedimientos, los procesos y las normas para llevar a cabo una investigación e informar sobre ella;
- la comunicación de los resultados de las investigaciones;
- la aplicación de medidas de remediación.

Este documento es aplicable a todas las organizaciones, independientemente de su tipo, tamaño, ubicación, estructura o finalidad.

NOTA Véase el anexo A para orientaciones sobre el uso de este documento.

2 Normas para consulta

En el texto se hace referencia a los siguientes documentos de manera que parte o la totalidad de su contenido constituyen requisitos de este documento. Para las referencias con fecha, solo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición (incluida cualquier modificación de esta).

ISO 37001, *Sistemas de gestión antisoborno. Requisitos con orientación para su uso.*

ISO 37002, *Sistemas de gestión de la denuncia de irregularidades. Directrices.*

ISO 37301, *Sistemas de gestión del compliance. Requisitos con orientación para su uso.*